

**SKRIPSI**

**ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS  
DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PERIZINAN  
(Studi Kasus: Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo  
Tahun 2004-2005)**

***ANALYSIS OF PRINCIPAL TRANSPARENCY AND ACCOUNTABILITY  
IMPLEMENTATION TO HELD PERMITTANCE SERVICE  
(Case Study: In the Office of Public Service of Gorontalo Regency Year of 2004-2005)***



**Disusun Oleh:**

**PRAMA AGUSTIAN BILONDATU**

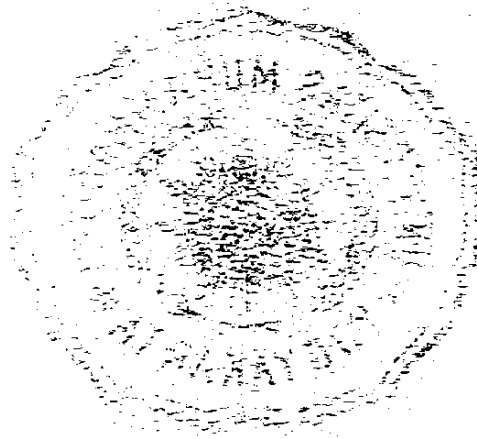
**2002 0520 198**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2006**

PROLOGUE

The first part of the book is devoted to a general introduction to the subject of the history of the world, and to a discussion of the various theories which have been advanced to explain the origin and development of the human race.

The second part of the book is devoted to a detailed account of the history of the world, from the beginning of time to the present day, and to a discussion of the various theories which have been advanced to explain the origin and development of the human race.



THE UNIVERSITY OF CHICAGO

LIBRARY OF THE DIVISION OF THE PHYSICAL SCIENCES

CHICAGO, ILL.

This book is a part of the series of books published by the University of Chicago Press, and is intended to be used as a text book in the study of the history of the world.

D

**ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS  
DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PERIZINAN  
(Studi Kasus: Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo  
Tahun 2004-2005)**

***ANALYSIS OF PRINCIPAL TRANSPARENCY AND ACCOUNTABILITY  
TO HELD PERMITTANCE SERVICE  
(Case Study: In the Office of Public Service of Gorontalo Regency Year of 2004-2005)***



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Pada  
Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Disusun Oleh:**

**PRAMA AGUSTIAN BILONDATU**

**20020520198**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

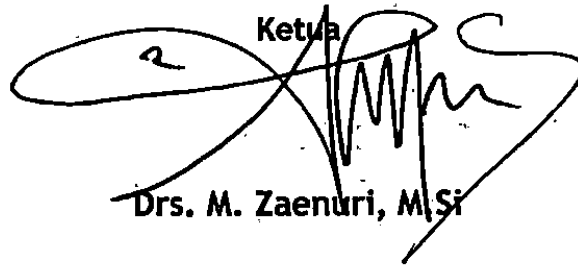
Pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Juni 2006

Tempat : Ruang Pendaran FISIPOL

### SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



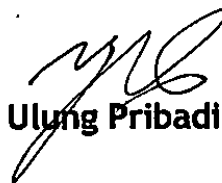
Drs. M. Zaenuri, M.Si

Penguji I



Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

Penguji II



Drs. Ulung Pribadi, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Tanggal : Juni 2006



Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Drs. Suswanta, M.Si

# HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertimbangkan dan disahkan di depan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 31 Juni 2008

Tempat : Ruang Pendadaran FISIPOL

## SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Dr. M. Zaenuri, M.Si

Penguji II

Penguji I

Dr. Ujang Priyadi, M.Si

Dr. Alif Sidiq Winarta, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

- Tanggal : Juni 2008

Konva Jurusan Ilmu Pemerintahan

Dr. Suwanto, M.Si

## HAL PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab menurut segala konsekuensi yang

(maiel)

*mencari kesempatan ilmu..  
meraih kesuksesan, karena kesuksesan\_ku awal dari kebersamaan kita  
memikiran hal yang tidak pernah kita tahu adalah kesempatan kita untuk  
Kehidupan\_Mu adalah Kehidupan\_Ku Kehidupan Kita Bersama, belajar*

(Papi-Ku)

*sendiri  
keluarga, teman, dan lingkungan yang membuatmu jadi orang seperti dirimu  
Buatlah dirimu menjadi orang yang berguna bagi semua orang, baik itu*

(Q.S. Fath ayat 14)

*Allah adalah pengampun dan pengasih  
siapa saja yang Dia kehendaki, dan meniksa siapa saja yang Dia kehendaki.  
Hanya Kepunyaan Allahlah kerajaan langit dan bumi, Dia mengampuni*

(Q.S. Faathir ayat 2)

*Rahmat apapun yang di berikan Allah kepada manusia, tak ada yang  
mampu menghalangi. Apa pun yang ditolak-Nya tak ada yang mampu  
memberikan sesudah itu. Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana*

## HALAMAN MOTTO

- Setring rasa syukur, karya ini akan  
Kupersembahkan buat:*
- *Kedua orang tuaku tercinta (Ayahanda Husin Bilondatu  
alm) yang sudah banyak berkorban selama hidupnya,  
maafin aku belum sempat membalasnya dan (Ibunda  
Rusmini Dunggio) terima kasih atas kasih sayang, doa  
dan pengorbanannya sampai saat ini.*
  - *Kakaku tercinta (Kak Milla) yang telah banyak  
membantu baik secara moril maupun materi serta my  
little brother (Daddy), terima kasih atas dukungan dan  
doanya.*
  - *Seseorang yang hadir di awal 2006, makasih atas  
perhatian dan kasih sayangnya serta doa-doanya.  
Kecertiannmu membuatku tenang dan berarti*
- Alhamdulillah*

## **Halaman Persembahan**



Kepada seluruh keluarga dan teman-temanku baik yang ada di Jogja, Jakarta, Bogor dan di Gorontalo yang selama ini telah memberikan dukungan baik secara materi maupun moril, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini:

1. My Little Community "*Satu Atap Satu Hati*" (Watest House), Reinaldo Van Gobel (komputernya thank's ya bro... udah ngebantu buat ngirit rental) Ikrar Sandy Ota (Jupiter barunya bisa ngebantu meng..., thank's ya... Kapan nyusul S.Ip-nya??? ), Eriyanto Bumulo (jangan main game trus, Kapan nyusul S.Ip-Nya juga???), Yusuf "Osh" Podungge (Sukses KKN-nya, jup-ajup-ajup-ajup-ajup), Rio Dunggio (koleksi buku-bukunya thanks's ya, lumayan ngebantu nambah ilmu). Buat kalian semua thank's selama ini udah sama-sama hidup dalam satu atap, suka dan duka bersama, thank's atas spirit dan masukan-masukannya..
2. Keluarga besarku di JaBoGor, Kak Mila & Kak Wawang serta 2 ponakanku Shafa & Shilla, Kak Lisku & Kak Iwah, Om Halim & Tante Joice, Om Udin & Tante Dina, Om Ayi & Aci Marni, Tante Ida Hippy, makasih atas dukungan materi dan doa-doanya...
3. Sodara-sodara sepupuku: K' Rinda Maia, K' Agung, K' Gita, K' Deni, Baka, Ein, Endi, K' Manto, K' Lala, K' Iya Vian, K' Iman, Bayu, Fecky, Wawan, Isal, Titin, Nia dan Ranti n smuanya yang telah banyak ngasih dukungan semangat dan doanya juga..
4. The Gank Government UMY '02: Erny Setiyawaty. S.Ip (akhirnya kamu yang

S2-nya Jadi???), Fitriana Holidi S.Ip (contoh skripsinya thank's yaa... sukses yaa di Pelembang...), Bambang Sukrisno Adi "Ibenk" (thank's man atas masukannya, Kamu emang temen gue yang cerdas men... tapi jangan kelamaan S.Ip-nya ya!!!), Arwin Abdullah (gimana judul skripsinya wink??? ayooo smangat...!!!) Fieba Andalas (akhirnya gue tamat juga beh...Sory Gue duluan!!!), Arman (thank's atas diskusinya...), Dini Rizki Agustina (semoga cepet slesai skripsinya yaa), Bani Nasir (cueeeeeek abissss, good luck frend) serta temen-temen IP '02 lainnya: Dewi S.Ip, Dian S.Ip, Iin S.IP, Widi S.IP, Ijul S.Ip, Dara S.IP, Tya S.Ip, Anie, Wedha, Eniek, Tri, Cici, Ningsih, Riki, Burhan, Bambang, Andri, Irham, Ilham, Jauzan, Romadona, Adi, Rusdi, Abi Surya, Ivo, Ronal, Anjar, Aldi, Anton, Ibnu dan lainnya yang gak sempet disebutin, thank's yaa atas masukan-masukannya, *Good Luck* buat kalian Semua!!!!

5. Keluarga Besar Himpunan Pelajar Mahasiswa Indonesia Gorontalo "HPMIG Jogja": Funco, Wawan, Acer, Upik, Isham, teman-teman Asrama "Dulohupa" dan Asrama Wonocatur, Blue House Family (K'Iman, Bayu, Kiki, Fecky, Isal), Sapansa Family, Young Nita Family, Kaliurang-Pogung Family dan seluruh warga Gorontalo di Jogja lainnya yang tidak dapat disebutin satu-persatu, thank's buat semangat kebersamaannya selama ini...

6. Teman-teman KKN Balong Turi: Ibenk, CiWink, Fieba, Arman, Iin, Nilam,  
 Ri... ..

7. Anak-anak IP '03: Riri (thank's yaa buat kado tahun barunya...), Anne, Yeti, Jul, Iki, Erik, Hanil (thank's dasi kupu-kupunya lucu), kalian semua cukup berarti buat abang..
8. Suku perut buncit IK'03: Osh, Hamni & Yola (thank's ya komputernya...), Alamsyah, Anto, Zaki, Wawan, Heppy... sukses buat kalian semua....
9. Seluruh penghuni Kost Wisma Melati: Ibu Kost, Laura & Bang Oman, Yuli, Dhi\_dot, Endar, Tri, Mba Citra, Mba Adel, Widi & Lisa, Putri & Sri, serta Mba Ipeh, thank's yaa.. kalian juga dah ngasih dukungan
10. Semua pihak yang telah membantu baik dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini yang tidak sempat kami sebutkan, MAKASIH!!!

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengalaman yang penyusun dapatkan. Dengan demikian penyusun membuka terhadap segala saran dan kritik yang membangun untuk masa mendatang agar lebih baik lagi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAM MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xiv
SINOPSIS.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Kerangka Dasar Teori.....	10
1. Good Governance.....	10
a. Pengertian.....	10
b. 3 (tiga) Komponen Good Governance.....	12
c. Karakteristik/Prinsip-prinsip Good Governance.....	13
2. Implementasi Kebijakan.....	16
3. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan .....	18
a. Transparansi Pelayanan Publik.....	19
b. Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	25
4. Pelayanan Publik.....	30
5. Konsep Analisis.....	35
D. Definisi Konseptual.....	37
E. Definisi Operasional.....	39
F. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	40
G. Metodologi Penelitian.....	41

## BAB II DESKRIPSI DATA PENELITIAN

### A. Deskripsi Wilayah Penelitian

1. Kondisi Geografis dan Topografi Kabupaten Gorontalo.....	46
a. Letak Geografis.....	46
b. Topografi.....	46
c. Sumber Daya Alam.....	47
2. Kondisi Demografi.....	48
a. Luas Wilayah.....	48
b. Penduduk.....	49
3. Sarana dan Prasarana.....	51
a. Bidang Pendidikan.....	51
b. Bidang Kesehatan.....	52
c. Bidang Agama dan Budaya.....	53
d. Transportasi (Perhubungan).....	53
4. Kondisi Pemerintahan Kabupaten Gorontalo.....	55

### B. Deskripsi Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo

1. Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu .....	59
2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Terpadu.....	60
3. Struktur Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi .....	60
4. Jenis-Jenis Pelayanan.....	66
5. Kondisi Kepegawaian dan Perlengkapan (Sarana Penunjang).....	66
6. Realisasi Pendapatan KPT Kab Gorontalo Tahun 2004-Oktober	

### **BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA**

<b>Implementasi Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Perizinan di KPT Kabupaten Gorontalo.....</b>	<b>70</b>
a. <b>Implementasi Kebijakan Transparansi Dalam Pelayanan.....</b>	<b>71</b>
1. <b>Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan.....</b>	<b>71</b>
2. <b>Prosedur Pelayanan.....</b>	<b>73</b>
3. <b>Persyaratan Teknis dan Administrasi, Rincian Biaya dan Waktu Penyelesaian (Standar Pelayanan).....</b>	<b>78</b>
4. <b>Pejabat/Petugas yang Berwenang dan Bertanggung Jawab.....</b>	<b>95</b>
5. <b>Lokasi Pelayanan.....</b>	<b>97</b>
6. <b>Standar Pelayanan.....</b>	<b>99</b>
7. <b>Informasi Pelayanan.....</b>	<b>101</b>
b. <b>Implementasi Kebijakan Akuntabilitas Dalam Pelayanan.....</b>	<b>103</b>
1. <b>Adanya Peraturan Perundang-undangan yang Jelas.....</b>	<b>105</b>
2. <b>Pertanggungjawaban Terhadap Kinerja Pelayanan.....</b>	<b>107</b>
3. <b>Pertanggungjawaban Terhadap Biaya Pelayanan.....</b>	<b>113</b>
4. <b>Pertanggungjawaban Terhadap Produk Pelayanan.....</b>	<b>117</b>
5. <b>Adanya Mekanisme Pertanggungjawaban/Pengaduan Bila Terjadi Kerugian Bagi Masyarakat.....</b>	<b>119</b>
c. <b>Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Menyelenggarakan Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo.....</b>	<b>123</b>
1. <b>Tersedianya Sarana dan Prasarana Pelayanan.....</b>	<b>123</b>
2. <b>Tersedianya Pegawai/Petugas Pelayanan.....</b>	<b>125</b>
3. <b>Adanya Koordinasi/Komunikasi Dalam Pelaksanaan Tugas.....</b>	<b>128</b>
4. <b>Tersedianya Anggaran Biaya yang Dibutuhkan.....</b>	<b>129</b>
5. <b>Sikap Pelaksana/Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....</b>	<b>131</b>
6. <b>Adanya Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>132</b>

**BAB IV PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>135</b>
<b>B. Saran</b>	<b>138</b>

Faint text block in the upper right quadrant of the page.

Line of faint text across the middle of the page.

Second line of faint text in the upper right quadrant.

Third line of faint text in the upper right quadrant.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Small faint text element in the center of the page.

Faint text element on the left side of the page.

Faint text element on the left side of the page.

Faint text element on the left side of the page.

Block of faint text in the lower middle section of the page.

Block of faint text in the lower middle section of the page.

Block of faint text in the lower middle section of the page.



## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel II.1	Luas Tanam dan Produksi Jenis Tanaman Pertanian Kab.Gorontalo.....	47
Tabel II.2	Luas Tanam dan Produksi Jenis Tanaman Perkebunan.....	48
Tabel II.3	Luas Wilayah Per Kecamatan dan Jumlah Desa Kabupaten Gorontalo.....	49
Tabel II.4	Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kabupaten Gorontalo 2000-2004.....	50
Tabel II.5	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan 2004.....	50
Tabel II.6	Jumlah Guru dan Murid Kabupaten Gorontalo.....	52
Tabel II.7	Kondisi Jalan di Kabupaten Gorontalo.....	54
Tabel II.8	Jumlah PNS Pada Instansi/Dinas/Badan Pemerintah Kabupaten Gorontalo Menurut Tingkat Pendidikan.....	57
Tabel II.9	Jumlah PNS Pada Unit Satuan Kerja di Kabupaten Gorontalo.....	58
Gambar II.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu.....	61
Tabel II.10	Realisasi Pendapatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo Tahun 2004 s/d Oktober 2005.....	69
Gambar III.1	Mekanisme Pelayanan Perizinan Kantor Pelayanan Terpadu.....	76
Tabel III. 1	Daftar Jumlah Kelengkapan Persyaratan Pada Setiap Jenis Perizinan di KPT Kab. Gorontalo tahun 2005.....	93
Gambar III.2	Pembagian Tugas dan Wewenang Petugas Kantor Pelayanan Terpadu.....	95
Tabel III.2	Presentase Hasil Capaian Kinerja Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Tahun 2005.....	111
Tabel III.3	Daftar Penerimaan Pengelolaan Perizinan KPT Tahun 2005.....	115
Tabel III.4	Target dan Realisasi Penerimaan KPT Tahun 2004-2005.....	116
Tabel III.5	Daftar Keluhan Masyarakat Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan KPT Kab. Gorontalo 2005.....	120
Tabel III.6	Jumlah dan Kondisi Fasilitas Pelayanan KPT Kab. Gorontalo.....	124
Tabel III.7	Jumlah Pegawai KPT Menurut Pembagian Tugas.....	127
Tabel III.8	Jumlah dan Kondisi Fasilitas Pelayanan KPT Tahun 2005-2010.....	129

## SINOPSIS

Skripsi ini berjudul "Analisis Implementasi Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Perizinan Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo Tahun 2004-2005". Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) sebagai suatu upaya Pemerintah Kabupaten Gorontalo dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan perizinan bagi masyarakat, tetapi masih terdapat beberapa permasalahan, diantaranya banyak masyarakat menuntut akan adanya transparansi bagi penyelenggaraan pelayanan perizinan terhadap kejelasan informasi mengenai prosedur, persyaratan, kepastian waktu dan biaya dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta dapat dipertanggung jawabkan (akuntabel) kepada semua pihak. Pilihan pengambilan judul ini adalah untuk mengetahui sejauh mana implementasi kebijakan transparansi dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan di KPT Kabupaten Gorontalo, yang diatur dalam Kep. MENPAN No.26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.

Penulis dalam melakukan penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data adalah kualitatif.

Implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan di KPT didukung oleh adanya kejelasan informasi mengenai manajemen pelayanan diantaranya: Kejelasan prosedur, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, lokasi pelayanan, standar pelayanan serta informasi pelayanan yang sangat jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah sosialisasi baik secara lisan maupun tertulis lewat majalah, koran dan brosur. KPT berupaya setiap kebijakannya dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak, salah satu upaya yang dilakukan adalah melaporkan dan mengevaluasi kinerja secara berkala, pertanggungjawaban laporan biaya/keuangan, keabsahan produk perizinan serta menyediakan akses pengaduan masyarakat untuk menciptakan partisipasi publik.

Dari hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa Penerapan kebijakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan di KPT sudah cukup baik, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, diantaranya keterbatasan SDM, sarana dan prasarana serta minimnya biaya. Upaya yang dilakukan oleh KPT adalah pengembangan sistem informasi manajemen (SIMTAP), peningkatan kualitas SDM, peningkatan sarana dan prasarana serta meningkatkan partisipasi masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Saran untuk KPT Kabupaten Gorontalo adalah menggali berbagai potensi yang ada sebagai sumber pendanaan, memprioritaskan pengembangan SDM, membuat/menyusun akta/janji pelayanan (*Citizen's Charter*) membangun jaringan kerja (*Net Work*) dan kerja team (*Team Work*) yang rapi serta menciptakan persaingan secara kompetitif dengan